

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh langsung secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Jolo Sejahtera Madiun, yang ditunjukkan dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $7,414 > 1,986$ dengan signifikansi sebesar 0,000. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel Jolo Sejahtera, akan semakin mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam menikmati hasil pelayanan yang diberikan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh langsung secara signifikan dan positif terhadap minat beli ulang di bengkel Jolo Sejahtera Madiun, yang ditunjukkan dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $11,433 > 1,986$ dengan signifikansi sebesar 0,000. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan bengkel Jolo Sejahtera, akan semakin mempengaruhi tingkat minat beli ulang. Sehingga akan meminimalisasikan kemungkinan kehilangan pelanggan dalam kunjungan.
3. Kepuasan Pelanggan berpengaruh langsung secara signifikan dan positif terhadap minat beli ulang di bengkel Jolo Sejahtera, yang ditunjukkan dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $8,963 > 1,986$ dengan signifikansi sebesar 0,000. Artinya secara langsung kepuasan pelanggan akan mempengaruhi minat beli ulang pelanggan terhadap suatu produk atau jasa. Semakin pelanggan merasa

puas, semakin mereka percaya dan berminat untuk menggunakan jasa bengkel secara berulang diwaktu mendatang.

4. Kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap minat beli ulang di bengkel Jolo Sejahtera Madiun melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel pemediasi, dengan perannya sebagai *partial mediating*. Pengaruh ini dapat dilihat dari jumlah nilai *standardized coeficient beta* yang 0,763 (tabel 4.17) turun menjadi 0,555, tetapi tetap signifikan. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan bengkel Jolo Sejahtera, akan menimbulkan tingkat kepuasan yang tinggi bagi pelanggan, sehingga dapat berpengaruh terhadap tingginya minat beli ulang pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Dari hasil regresi pada penelitian ini, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bengkel Jolo Sejahtera sangat baik. Oleh sebab itu perusahaan perlu mempertahankan kualitas dan selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan seperti peningkatan kebersihan untuk fasilitas-fasilitas fisik, keamanan dan kenyamanan ruang tunggu yang tersedia sehingga pelanggan akan semakin puas dan berminat untuk menggunakan layanan *service* yang ada bengkel Jolo Sejahtera Madiun diwaktu mendatang. Bengkel Jolo Sejahtera juga harus memperhatikan kualitas nilai terendah yaitu dimensi empati, sehingga karyawan bengkel perlu lebih memperhatikan secara individu dan memahami kebutuhan pelanggan diwaktu mendatang.

2. Meskipun secara deskriptif, baik secara kualitas pelayanan maupun kepuasan pelanggan yang dinilai sangat baik oleh responden, bengkel Jolo Sejahtera Madiun perlu terus mengembangkan nilai kualitas pelayanan yang diinginkan pelanggan dikarenakan bisa berubah setiap saat. Oleh karena itu, bengkel Jolo Sejahtera Madiun perlu terus meningkatkan dan memahami kualitas seperti apa yang dibutuhkan pelanggan dimasa mendatang secara periodik. Sedangkan untuk menciptakan minat beli ulang pelanggan, bengkel Jolo Sejahtera perlu memperhatikan biaya yang dikeluarkan pelanggan harus lebih sedikit apabila dibandingkan dengan manfaat yang diterima pelanggan. Karena dimasa saat ini semakin banyak bengkel umum yang mengklaim kualitas service mendekati bengkel resmi namun dengan biaya yang sangat terjangkau. Dari hasil analisis deskriptif pada minat beli bahwa pernyataan yang paling rendah adalah pelanggan akan mengalihkan perawatan ataupun *service* kendaraan ke bengkel lain karena harga yang lebih murah. Sehingga bengkel Jolo Sejahtera perlu meningkatkan manfaat ataupun pengalaman yang baik kepada pelanggan supaya para pelanggan tidak beralih ke bengkel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Grienda.2011. "*Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan kepuasan Konsumen Pada Minat Pembelian Ulang*".Surakarta: Fakultas Ekonomi
Sebelas Maret. <http://eprints.uns.ac.id/10028/1/185680811201109581.pdf>.
Diunduh pada 23 November 2015.
- Algifari. 2001. *Analisis Regresi (Teori, Kasus, dan Solusi)*.Yogyakarta: BPFE
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Ilmu Administrasidan Organisasi*, 17(2): 114 126.
- Bayhaqi, Yuzza.2006."*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Minat Beli Ulang*". Semarang: Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Bhuwana, Made Bagus Rangga dan Ida Bagus Sudiksa.2013. "*Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Pemakaian Ulang Jasa Service Pada Bengkel Toyota AUTO2000 Denpasar*".Jurnal ISSN:2302-8912.Vol.2 (4) : 383-397.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi analisis multivariat dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian bisnis untuk Akutansi dan Manajemen*. Edisi pertama. BPFE: Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia*. Edisi 13. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong.2005.*Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor Selatan : Ghalia Indonesia.
- Niken, Agnes Puspitasari. 2011. "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Mendorong Minat Beli Ulang*". Semarang : Universitas Diponegoro.
<http://eprints.undip.ac.id/29487/1/Skripsi010.pdf>. Diunduh pada 15 Oktober 2015.
- Nugroho, Bhuono Agung.2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

- Praswati, Aflit Nuryulia.2009."Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Word Of Mouth Terhadap Minat Beli Ulang (studi Kasus pada PT Nasmoco di Semarang)".Semarang: Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
http://eprints.undip.ac.id/16192/1/AFLIT_NURYULIA_PRASWATI.pdf.
Diunduh pada 24 November 2015.
- PT Jolo Sejahtera.2015. Hasil rapat tahunan tentang kepuasan pelanggan.Madiun.
- Puspitasari, Dian. 2006."Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang".Semarang:Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Rangkuti, Freddy.2002. *Measuring Customer satisfaction*.Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin. 2012. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market". *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. Vol.3 (1) : 1-22.
- Sidharta, Tommy. 2008."Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Kembali Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Perusahaan Jasa Servis Daihatsu Astra Internasional Di Surakarta)".Surakarta:Program Magister Manajemen Universitas Sebelas Maret.
- Srimulyani, V. A. (2010). Antesenden Affective Commitment Dosen Tetap pada Perguruan Tinggi Swasta di Madiun, Ngawi, dan Ponorogo. *Widya Warta*, No. 01. Th. XXXIV, hal 10-22.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung. Alfabeta.
- Sukesi dan Hadi. 2012. "Faktor – Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Service PT Auto 2000 di Surabaya". *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. Vol.3 (2) : 171-182
- Tjiptono Fandy .2000. "*Perspektif Kontemporer Manajemen dan Pemasaran*". Andy Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana.2000. *TQM : Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Edisi Revisi,Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : ANDI.

Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Wardhana, Aditya. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Bengkel Resmi Terhadap Nilai Pelanggan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan Serta". *Jurnal Kebangsaan*. Vol.2 (3) : 1-11. Jurnal ISSN : 2089-5917.

Wibowo, Sarwo Eddy, Endang Ruswanti dan Unggul Januarko.2013."Pengaruh Persepsi Kualitas Terhadap Niat Pembelian Ulang Pada Toko Buku GRAMEDIA Yogyakarta".*Jurnal Ekonomi*.Vol.4 (1) : 56-64.

Yasmin, Regina. 2013. "Persepsi Nilai, Presepsi Kualitas dan Citra Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Astra Internasional Daihatsu di Manado". *Jurnal EMBA*, Vol.2 (3) : 1231-1240.

Yulianti, N.M. Dhian Rani, N.W. Sri Suprpti dan N.N. Kerti Yasa.2014. "Pengaruh Citra Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Niat Beli Ulang Pada Circle K Di Kota Denpasar". *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*.Vol.8 (1) : 36-44.

http://www.gaikindo.or.id/wp-content/uploads/2016/04/bycat_market_jandec13-1.pdf

http://www.gaikindo.or.id/wp-content/uploads/2016/04/bycat_market_jandec14-1.pdf

http://www.gaikindo.or.id/wp-content/uploads/2016/04/bycat_market_jandec15-1.pdf

<http://www.idpower.com/press-releases/2013-indonesia-customer-service-index-csi-study>

<http://www.idpower.com/press-releases/2014-indonesia-customer-service-index-csi-study>

<http://www.idpower.com/press-releases/2015-indonesia-customer-service-index-csi-study>